

Procedūra, kādā tiek izskatītas klientu sūdzības

Lietotie termini

Klients – persona, kurai ir nodoms noslēgt apdrošināšanas vai pārapirošināšanas līgumu vai kura ir iesaistīta:

- a) apdrošināšanas līguma izpildē kā apdrošinājuma ņēmējs, apdrošinātais vai labuma guvējs,
- b) pārapirošināšanas līguma izpildē kā pārapirošinājuma ņēmējs.

Sabiedrība – sabiedrība ar ierobežotu atbildību AVL Finance, reģistrācijas Nr.40003790869.

Sūdzība – Klienta, vai trešās personas mutiski vai rakstiski iesniegta pretenzija par Sabiedrības darbinieka sniegto profesionālo pakalpojumu kvalitāti, atbilstību tiesību aktiem, Sabiedrības darbinieka attieksmi un izturēšanos pret Klientu, Sabiedrības darbinieka pieļautu ļaunprātību, rupju neuzmanību vai vieglu neuzmanību, neatkarīgi, vai tā rezultātā Klientam ir radušies zaudējumi, vai nav.

1. Sūdzības iesniedzēja tiesības un pienākumi

1.1. Ikvienai personai ir tiesības iesniegt Sūdzību Sabiedrībai rakstveidā, gan arī mutiski Sabiedrības atbildīgajai personai.

1.2. Sūdzības iesniedzējam vienlaikus ar Sūdzības iesniegšanu ir pienākums nodot Sabiedrībai, vai mutiskas sūdzības gadījumā Sabiedrības atbildīgajai personai visu viņam zināmo informāciju un dokumentus, kas pamato Sūdzībā norādītās pretenzijas cēloņus, faktus un apstākļus.

1.3. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības prasīt atlīdzināt zaudējumus, kas ir tieši, cēloņsakarīgi radušies Sabiedrības darbinieka tīšas, ļaunprātīgas rīcības vai rupjas neuzmanības rezultātā.

1.4. Sūdzības iesniedzējam ir tiesības pārsūdzēt Sabiedrības atbildi uz viņa iesniegto Sūdzību likumā noteiktajā kārtībā.

2. Sabiedrības tiesības un pienākumi

2.1. Sabiedrībai un Sabiedrības atbildīgajai personai ir pienākums pieņemt Klientu rakstveidā un mutiski iesniegtās Sūdzības. Mutiski iesniegtu Sūdzību Sabiedrība var lūgt Klientam pašrocīgi noformēt rakstveidā, vai var rakstveidā fiksēt pati un lūgt Klientu to parakstīt.

2.2. Izskatītas tiek tikai tās Sūdzības, kurās ir norādīts Sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds, viņu identificējoši dati (personas kods, pases dati u.tml.), viņa adrese, Sūdzības adresāts, izteiktās pretenzijas, to apstiprinošo faktu un apstākļu izklāsts, konkrētais Sabiedrības darbinieks, par kura darbību pretenzijas tiek izteiktas, kuras ir parakstījis Sūdzības iesniedzējs, un kurām ir pievienoti

pretenzijas apstiprinošos faktus un apstākļus pamatojošie dokumenti vai likumā noteiktajā kārtībā apliecinātas to kopijas.

2.3. Sūdzības, kuras neatbilst šīs kārtības 2.2.punktā noteiktajām pazīmēm, vai kuru oriģināls nav iesniegts, Sabiedrība var neizskatīt.

2.4. Sabiedrībai ir pienākums reģistrēt iesniegtās Sūdzības un atbildes uz iesniegtajām Sūdzībām. Sabiedrība saņemtās Sūdzības reģistrē ne vēlāk kā nākamajā darbdiēnā pēc Sūdzības saņemšanas un sniegtās atbildes reģistrē atbildes nosūtīšanas dienā. Reģistrējot saņemtās Sūdzības un sniegtās atbildes, Sabiedrība norāda šādu informāciju:

2.4.1. informāciju par Sūdzības iesniedzēju (fiziskai personai – vārdu un uzvārdu; juridiskai personai – nosaukumu, reģistrācijas numuru) un tā kontaktinformāciju;

2.4.2. Sūdzības saņemšanas datumu;

2.4.3. Sūdzības iemeslu;

2.4.4. apdrošināšanas veidu;

2.4.5. atbildes uz Sūdzību nosūtīšanas datumu;

2.4.6. Sūdzības izskatīšanas rezultātu;

2.4.7. valsti, kurā sniegti apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecības pakalpojumi, par kuriem saņemta Sūdzība.

2.5. Sabiedrība nodrošina Sūdzības iesniedzēja sniegtās informācijas un Sūdzības iesniedzēja personīgās informācijas aizsardzību, atbilstoši Sabiedrības informācijas sistēmas aizsardzības procedūrā noteiktajām prasībām.

2.6. Sabiedrība visās apdrošināšanas un pārapirošināšanas starpniecības pakalpojuma sniegšanas vietās to darba laikā un visās Sabiedrības mājas lapās internetā nodrošina skaidru, precīzu, vienmēr aktuālu un brīvi pieejamu vismaz šādu informāciju:

2.6.1. Sūdzībā norādāmo informāciju un apliecinājumu, ka Sūdzību izskatīšana ir bez maksas;

2.6.2. Sūdzības iesniegšanas veidus un kontaktinformāciju;

2.6.3. Sūdzību izskatīšanas procesa aprakstu un izskatīšanas termiņus;

2.6.4. informāciju par Sabiedrības uzraudzības iestādi un citām Sūdzību izskatīšanas iespējām.

2.7. Sabiedrība pēc Sūdzības iesniedzēja pieprasījuma rakstveidā vai elektroniski sniedz informāciju par Sūdzības izskatīšanas procesu.

3. Sūdzību izskatīšanas kārtība

3.1. Saņemtās Sūdzības Sabiedrība izskata, savas kompetences un tiesisko iespēju robežās pārbaudot tajās norādītos faktus un izteiktās pretenzijas, un pamatotu rakstveida atbildi, izmantojot pēc iespējas vienkāršu un viegli saprotamu valodu, Sūdzības iesniedzējam sniedz ne vēlāk kā viena mēneša laikā no Sūdzības saņemšanas dienas. Ja Sūdzības izskatīšanai ir objektīvi nepieciešams ilgāks laiks, Sabiedrība Sūdzību var izskatīt un atbildi Sūdzības iesniedzējam sniegt ne vēlāk kā četru mēnešu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas, rakstveidā informējot Sūdzības iesniedzēju par termiņa pagarināšanu, norādot termiņa beigu datumu un pamatojumu termiņa pagarināšanai.

3.2. Sabiedrība atbildē uz Sūdzību norāda, vai tā piekrīt, vai nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām un norādītajiem faktiem, un norāda savu attieksmi pret pretenziju pamatojumu, pamatojot atbildē pausto attieksmi ar konkrētiem faktiem un argumentiem.

3.3. Sabiedrība atbildē uz Sūdzību norāda atbildes pārsūdzēšanas kārtību un termiņu kā arī informē Sūdzības iesniedzēju par citām Sūdzības izskatīšanas iespējām, ja sniegtā atbilde uz Sūdzību pilnībā neapmierina Sūdzībā norādītās prasības.

3.4. Ja Sabiedrība piekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda vai un kādā kārtībā Sūdzības iesniedzējs var saņemt atlīdzinājumu par nodarītajiem zaudējumiem, ja tādi ir nodarīti un, ja šie zaudējumi ir tieši, cēloņsakarīgi saistīti ar Sabiedrības darbinieka rīcību, par kuru izteiktas pretenzijas.

3.5. Ja Sabiedrība nepiekrīt Sūdzībā izteiktajām pretenzijām, tā atbildes vēstulē norāda faktus, apstākļus un dokumentus, kas ļauj nepiekrīt Sūdzības iesniedzēja izteiktajām pretenzijām.

3.6. Ja Sabiedrība konstatē, ka Sūdzībā izteiktās pretenzijas neattiecas uz Sabiedrības darbību, vai Sūdzībā izteiktās pretenzijas ir izteiktas par tādas personas darbību, kas nav Sabiedrības darbinieks, Sabiedrība par to rakstveidā informē Sūdzības iesniedzēju.

3.7. Ja Sabiedrība saņem Sūdzību par citu tirgus dalībnieku, bet nav tiesīga izskatīt to, Sabiedrība piecu darbdienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas pārsūta to attiecīgajam tirgus dalībniekam un informē par to Sūdzības iesniedzēju.

3.8. Saņemtās Sūdzības izskatīšanu veic un atbildi Sūdzības iesniedzējam sniedz Sabiedrības pilnvarots valdes loceklis. Sabiedrības darbinieks, par kura darbību ir iesniegta Sūdzība, nepiedalās Sūdzības izskatīšanā un atbildes sagatavošanā, bet pēc Sūdzības izskatītāja pieprasījuma sniedz paskaidrojumus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un pretenzijām. Ja Sūdzība ir iesniegta par Sūdzību izskatīšanai Sabiedrības pilnvarotā valdes locekļa darbību, Sabiedrības valde šīs Sūdzības izskatīšanai pilnvaro citu Sabiedrības valdes locekli, novēršot interešu konflikta iespējamību Sūdzības izskatīšanā.

3.9. Sabiedrība atbildi uz saņemto Sūdzību sniedz latviešu valodā vai citā valodā, par kādu Sabiedrība ir vienojusies ar Sūdzības iesniedzēju.

4. Sūdzību izskatīšanas kontrole

4.1. Sūdzības izskatīšanai pilnvarotais Sabiedrības valdes loceklis vienu reizi pārskata gadā sagatavo un iesniedz Sabiedrības izpildinstitūcijai ziņojumu par saņemtajām Sūdzībām, uz saņemtajām Sūdzībām sniegtajām atbildēm, Sūdzību izskatīšanas procesa atbilstību šai kārtībai, Sūdzību izskatīšanas procesa efektivitāti, ietverot ziņojumā arī informāciju par saņemto Sūdzību analīzi un vērtējumu par Sūdzību cēloņiem.

4.2. Sabiedrības izpildinstitūcija pēc šīs kārtības 4.1.punktā norādītā ziņojuma izskatīšanas izvērtē saņemto Sūdzību cēloņus un veic pasākumus konstatēto Sūdzību cēloņu novēršanai.

4.3. Sabiedrība nodrošina informācijas par saņemtajām un izskatītajām Sūdzībām dokumentēšanu un uzglabāšanu, lai pēc pieprasījuma varētu to iesniegt Finanšu un kapitāla tirgus komisijai.